Ankenævnet *for* Forsikring

Den 21. august 2019 blev i sag nr. 93547:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bygningsforsikring. I klageskema af 14/3 2019 til nævnet samt i vedlagte bilag har klageren bl.a. anført:

> "Jeg vil gerne indgive en klage over Forsikringsselskabet Trygs opfattelse af, at ovennævnte vandskadesag er afsluttet. For os er vandskadesagen ikke afsluttet.
>
> Anstændigvis skal en vandskadesag af denne størrelse afsluttes med et officielt brev fra Forsikringsselskab hvoraf bl.a. forældelsesfrister mv anføres. Det må betegnes som bondefangeri fra Trygs side bare at håbe på, at Trumfkortet - Forældelse, kan smides på bordet
>
> Vi er på intet tidspunkt blevet orienteret om forældelsesfrister eller fået officielt oplyst, at Tryg betragter sagen som afsluttet.
>
> Jeg er blevet opfordret til at klage over Tryg vurdering i brev af gd, 13. marts 2019, da sagen ikke er afsluttet.
>
> Jeg vil også korrigere nedenstående i Trygs brev at 13. marts 2019
> - Brevets 2. afsnit, teksten 'dine krav på yderligere erstatning.' Der må jeg korrigere, at der ikke er tale om yderligere erstatning, men om ting der har været kendte, fremsatte og godkendte af Tryg fra sagen start, men aldrig blevet afregnet - Se venligst e-mail og opgørelse, begge af 11.02.2019
>
> Skal man lege med på påstanden om Forældelse, skal det for god ordens skyld lige påpeges,
> - at der i Trygs brev af 13. marts bevidst er udeladt, at jeg den 11. marts 2016 svarer tilbage på Trygs e-mail af 11. marts 2016. Det er derfor fra dette tidspunkt forældelsen skal regnes, se venligst vedhæftede e-mail af 11. marts 2016

lfbm med svar på min klage af 15. februar 2019 forsøger Tryg en sidste gang at obstruere, ved at trække tiden med besvarelse af klagen ud, således, at der lige præcis når at gå 2 dage mere end 3 år (Jeg er dog vidende om, at de små 4 uger, som Tryg har brugt på klagebehandlingen tillægges forældelsesfristen)

Vi havde desværre for en del år siden en anden forsikringsskade på samme police med en knækket stikledning i fundaments gennemføringen. Her blev sagen afsluttet med et officielt brev, dvs. på Trygs brevpapir, at Tryg ville afslutte sagen, hvis der ikke var yderligere krav. I brevet var endvidere angivet en svarfrist. Vores klare opfattelse er selvfølgelig, at dette også sker inden afslutningen af nærværende forsikringsskade

'Punkterne' i opgørelsen, der blev fremsendt til Tryg pr e-mail den 11. februar 2019, har været kendte, fremsatte og godkendte af Tryg fra sagen start.

Problematikken angående det revnede kældergulv er heller ikke afsluttet

Anstændigvis bør en skadesag bl.a. starte med, at der oplyses evt. forældelsesfrister og skal som et minimum afsluttes med en formelt brev, hvor det oplyses af Tryg, at sagen afsluttes, hvis der ikke er yderligere krav

Der opfordres til, at den samlede korrespondance helt fra skadens anmeldelse medtages i nærværende klage."

Selskabet har i brev af 25/4 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**2.0 Kort indledning**
Der klages over, at selskabet ikke kan tilbyde yderligere erstatning end den allerede udbetalte i forbindelse med vandskade i køkken og kælder.

Kravet er fremsat overfor klagers villaforsikring (bilag A, skærmprint af oplysninger om police på skadetidspunktet), der på skadetidspunktet havde betingelser 0805 (bilag B).

3.0 Kort sagsfremstilling
Den 17. juli 2010 anmeldte klager, at der var sket vandskade i klagers køkken og kælder (C. skærmprint af anlæggelsesbillede).

Selskabet rettede henvendelse til SSG, der den 19. juli 2010 kunne oplyse, at årsagen til, at rør fra vandhane og ned til ballofix var sprunget af. Det var vandhanen under køkkenvask (D. Døgnrapport fra SSG af 17. juli 2010), (bilag E døgnrapport af 19. juli 2010 fra SSG).

Ejendommen blev besigtiget den 21. juli 2010, og samme dag sendte selskabet et brev til klager (F selskabets brev af 21. juli 2010).

Torsdag den 5. august 2010 klagede klager over, at skimmelundersøgelser først var aftalt til mandagen efter.

Den 9. august 2010 modtog selskabet en mail fra klager, hvori klager blandt andet gjorde opmærksom på, at der skulle være konstateret skimmelsvamp i vinreol (bilag G). Samme dag sendte selskabet en mail til klager (bilag H).

Den 6. september 2010 modtog selskabet en regning fra SSG på 48.759,73 kr. hvilket blev betalt samme dag, og den 19. oktober 2010 modtog selskabet yderligere en regning på 40.623,03 fra SSG, og denne blev betalt samme dag.

Den 6. oktober 2010 modtog selskabet en opgørelse fra klager over omkostninger til etablering af et interims udendørs køkken (Bilag I), og den 19. oktober 2010 modtog selskabet en opgørelse over assistance ved strømafbrydelsen (bilag J).

Disse to regninger blev betalt til klager den 4. november 2010, og samme dag meddelte vi klager, at der ikke kunne tilbydes dækning for vandtabet over den tegnede forsikring.

Den 3. november 2010 modtog selskabet en faktura på 18.882,51 kr. fra SSG, og denne regning blev ligeledes betalt den 4. november 2010.

Den 8. november 2010 modtog selskabet en mail fra klager (bilag L), med kopi af aconto anmodning fra mureren. Regningen blev betalt den 15. december 2010.

Den 16. november 2010 modtog selskabet en mail fra klager (bilag M), med kopi af regning fra VVS'er. Denne blev ligeledes betalt den 15. december 2010.

Den 18. november 2010 modtog selskabet en mail fra klager sammen med skimmelrapport (Bilag N).

Den 24. oktober 2010 modtog selskabet en faktura fra tømreren, samt kopi af regningen fra Hussvampe laboratoriet (bilag O), og den 6. december 2010 modtog selskabet murerens slutafregning (bilag P). Samtlige regninger blev betalt den 15. december 2010.

Den 9. januar 2012 modtog vi en mail fra klager (bilag Q), og med disse fulgte to regninger. Disse blev betalt den 29. februar 2012 til klager.

Den 20. august 2012 modtog selskabet en mail fra klager (bilag R) med et regneark og yderligere regninger. Beløbet blev betalt til klager den 29. oktober 2012.

Den 24. august 2012 modtog selskabet en mail fra klager vedrørende manglende udført arbejde, og denne mail besvarede selskabet den 29. oktober 2012 (bilag S).

Den 8. juli 2013 modtog selskabet oplysninger om, at terrazzogulvet skulle være revnet, og Teknologisk Institut skulle have en forklaring op dette, og den 11. august 2014 modtog selskabet igen en mail fra klageren (bilag T).

Den 26. august 2014 besvarede selskabet denne mail (bilag U).

Den 5. november 2014 modtog selskabet en mail fra klager, hvor klager redegør for sin opfattelse af problemer med gulv i kælderen (Bilag V), samtidig rejser klager krav om erstatning for egen byggestyring.

Denne mail besvarede selskabet den 6. november 2014 (bilag W), og samme dag rettede selskabet henvendelse til SSG med henblik på en belysning af affugtningen. Samme dag er der en mailudveksling mellem klager og selskabet (bilag X)

På baggrund af tilbagemelding fra SSG omkring affugtningen (bilag Y), sendte selskabet den 24. november 2014 en mail til klager (bilag Z), hvor det fastholdes, at der ikke er sammenhæng mellem revnerne i gulvet og den skete skade (bilag Æ).

Den 7. marts 2016 modtog selskabet en mail fra klager (bilag Ø). Denne mail besvarede selskabet henholdsvis den 9. og 11. marts 2016, hvor selskabet fastholdt den tidligere afgørelse (bilag Å).

Den 11. marts 2016 modtog selskabet en mail fra klager, hvor klager oplyste, at han ikke var enig i afgørelsen (Bilag 2a).

Den 11. februar 2019 modtog selskabet en ny mail fra klager (bilag 2b). Denne henvendelse besvarede selskabet den 14. februar 2019, hvor de meddelte, at forholdet var forældet efter gældende forældelsesregler (bilag 2c).

Den 14. februar 2019 modtog selskabet en mail fra klager, hvor klager oplyste, at han ikke var enig i afgørelsen (bilag 2D). Afgørelsen omkring forældelse blev fastholdt den 15. februar 2019, hvorefter klager rettede henvendelse til den klageansvarlige afdeling den 15. februar 2019; fremlagt af klager, og den 18. februar 2019 rettede klager henvendelse til selskabets taksator (bilag 2E).

Den klageansvarlige afdeling besvarede henvendelsen den 13. marts 2019 (fremlagt af klager), og samme dag modtog selskabet en mail fra klager, hvorefter vi den 19. marts blev orienteret om, at klager havde rettet henvendelse til Ankenævnet.

…

6.0 Vores vurdering

Af de foreliggende oplysninger fremgår det blandt andet, at klager anmeldte forholdet den 17. juli 2010, hvorfor kravet som udgangspunkt vil være forældet den 17. juli 2013.

Imidlertid følger det af Forsikringsaftalelovens § 29 stk. 5, at hvis selskabet anerkender dækningen, men anmoder om yderligere oplysninger til opgørelse af erstatningen, forældes kravet tidligst 3 år efter selskabet har fremsat denne anmodning.

Selskabet anerkendte dækningen for vandskaden den 21. juli 2010, og anmodede samtidig klager om tilbud på udførelsen af arbejdet.

Der blev derefter løbende foretaget udbetalinger, og den 29. oktober 2012 anmodede selskabet klager oplyse, hvilke udeståender der skulle være på sagen, samt fremsende en opgørelse over disse.

Denne opfordring blev gentaget den 26. august 2014, efter en korrespondance vedrørende revne i terrazzogulvet.

Denne korrespondance vedrørende terrazzogulvet fortsatte frem til 11. marts 2016, hvor klager oplyste, at han fortsat ikke var enig i vurderingen vedrørende terrazzogulvet, men i perioden fra 29. oktober 2012 og indtil klagers nye opgørelse af 11. februar 2019 har selskabet ikke modtaget en opgørelse eller dokumentation for, at der skulle være noget udestående.

Under henvisning til Forsikringsaftalelovens § 29 stk. 5 er det vores opfattelse at de krav, der nu er fremsat er forældet pr. 29. oktober 2015, eller tre år efter selskabet havde fremsat anmodning om yderligere oplysninger til opgørelse af erstatningen.

Idet klager først har fremsendt oplysningerne den 11. februar 2019 er kravene forældet efter gældende dansk ret.

Da der er tale om lovbestemte regler er det vores opfattelse, at vi som forsikringsselskab ikke har en selvstændig forpligtigelse til at orientere klager om forældelsesreglerne. Denne opfattelse er underbygget af nævnets kendelse nr. 86311 om en ejerskifteforsikring, hvor nævnet i præmisserne generelt udtaler følgende:

'Nævnet bemærker indledningsvis, at forældelsesreglerne er lovfæstet, og at forsikringsselskaber ikke har nogen almindelig pligt til at orientere forsikringstagere om reglernes indhold.'

Herudover er der efter vores opfattelse ikke en særlig forpligtigelse til at orientere forsikringstagerne om, at en sag på et bestemt tidspunkt bliver betragtet som afsluttet. Det er til stadighed en af klagers opgaver at medvirke til at selskabet løbende kan foretage behandling af en sag.

… Sagsgennemgang

17.07.2010 Forholdet anmeldes
19.07.2010 årsag anerkendes
19.07.2010 Ft ringer fra [land]
21.07.2010 taksatorrapport til FT. Yderligere undersøgelser, affugtning af SSG + anmoder om tilbud på udførelsen af arbejdet.

05.08.2010: FT klager over, at der ikke kommer folk (ventetid) på undersøgelser etc.
06.08.2010: ikke uacceptabel ventetid meddelt af SSG og Tryg
09.08.2010 FT: der er konstateret skimmel i vinreol
09.08.2010 Tryg: Accept af nedtagning og udbedring
06.09.2010 Tryg: Betaler SSg regning
06.09.2010 Ft affugter kører endnu en uge + godkendt murertilbud

13.09.2010 regning fra VVS
06.10.2010 ft. anmoder om dækning af udekøkken
19.10.2010 Regning SSG
03.11.2010 betaler SSG regning
04.11.2010 betaler 17.158,79 til [klageren]
04.11.2010 Tryg afviser vandtab
16.11.2010 FT slutafregning VVS betalt 15.12.2010
18.11.2010 skimmelrapport

15.12.2010 Tømrerfaktura fra FT 79.556,25 betalt samme dag
09.01.2012 FT. Fortsat våd plet + regninger for 37.181,75. dels maler 11.71875, og terrazzogulv.
31.05.2012 lukket efter reserveliste
20.08.2012 FT yderligere fakturaer, samt opgørelse (murer, tømre og elektriker)
24.08.2012: Ft døre, og andre udfordringer.
29.10.2012 Tryg. Yderligere oplysninger please.
09.05.2014: intet hørt fra FT, lukker derfor sagen
11.08.2014. FT Terrazzogulv revner + yderligere udestående
26.08.2014 Tryg alene et par linjer fra TI + Hvad mangler der svar på?
05.11.2014 Ft: revne i terrazzogulv skyldes udtørring + FT ønsker betaling for byggeledelse
06.11.2014 Tryg. Afviser revnen i kældergulv, samt byggeledelse.
06.11.2014. Ft ikke enig i vores vurdering
06.11.2014 Tryg Fastholder
24.11.2014: SSG: Aldrig tidligere oplevet, at terrazzogulv revner ved udtørring
24.11.2014 Tryg sender udtalelse til FT.
07.03.2016: Ft. Mail med foto af revne i gulv
09.03.2016: Vi fastholder, sender til byggeteknisk afdeling
11.03.2016 Tryg: vores specialister siger revne ikke opstået ved udtørring
11.03.2016: FT Ikke enig
11.02.2019 Ny opgørelse fra FT
14.02.2019: Tryg krav er forældet
15.02.2019: FT ikke enig 1
5.02.2019 Vi fastholder
18.02.2019 Klage til Kvalitet

Af de foreliggende oplysninger fremgår det, at vi den 29. oktober 2012 anmodede om yderligere oplysninger til, hvad der manglede i sagen.

Herefter er der nogen diskussioner mon, hvorvidt terrazzogulvet kan eller ikke kan revne på grund af udtørring. Dette afviser vi første gang den 6. november 2014, og sidste gang den 11. marts 2016.

Vi hører ikke noget til sagerne indtil den 11. februar 2019, hvor klager fremsender en ny opgørelse, indeholdende tilbud etc. fra 2010.

Det er min vurdering, at forældelsen vedrørende revne i terrazzogulvet er forældet et år efter første afvisning, idet udgangspunktet er 3 år fra selve vandskaden eller færdiggørelse af udtørringen.

De øvrige punkter er forældet efter § 29 stk. 5, idet der er gået mere end 3 år fra vi anmodede om yderligere oplysninger og indtil disse kom.

Der er i henhold til kendelser fra nævnet intet krav om, at selskabet særskilt meddeler klager, at sagen er lukket, eller særskilt informerer en forsikringstager om forældelsesreglerne.

Forholdet er forældet efter gældende ret."

Til dette har klageren fremsendt brev af 2/6 2019, hvori det bl.a. er anført:

> "Jeg har set, at der er tilkommet nøje udvalgte bilag fra Tryg, som man må formode, at Tryg forventer, vil styrke deres sag.
>
> For god ordens skyld skal tilføjes, at bilagene er håndplukkede af den samlede korrespondance
>
> Men dette ændrer ikke ved det faktum, at sidste korrespondancen med Tryg, er min e-mail af 11. marts 2016 med ordlyden: 'Tak for hurtigt svar, som jeg ikke er enig i'
>
> Ligeledes ændrer det heller ikke ved det faktum, at der foreliggeren en klar aftale, vedrørende punkterne i opgørelsen af 11.02.2019, iht. Aftaleloven, hvor forældelsesfristen er 10 år
>
> At der foreligger en aftale, dokumenteres yderligere bl.a. af Trygs nyuploadede bilag G og H og anden korrespondance"

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag heraf gengives nedenfor.

Af klagerens mail af 9/8 2010 til selskabet (selskabets bilag G) fremgår bl.a.:

> "… var her kl 8.00.
> Han konstaterede skimmelsvamp på væg i det tidligere viktualierum + lidt mere, som bliver afrenset i morgen fra kl 7.30 - 8.00 og resten af dagen
> … lovede at koordinere med anden afdeling i SSG, således, at affugtningen opstartes igen i overmorgen onsdag
> Det blev ligeledes konstateret, at vinreol (nagelfast) er skadet. Den bør endvidere også fjernes for effektiv skimmelbekæmpelse,
> se venligst billederne 724 og 726
> Billede 727 er set fra 'fyrrum' og 728 er set fra kældertrappe
> begge billeder viser træoverliggeren over dørhullet mellem ovennævnte rum
> De 2 murskifter og dørhulsoverliggeren har været meget våde, da det sikker er i dette område, at det meste vand er kommet ned
> De 2 murskifter ligger, bla efter pudsafbankning og den udtørring, der er sket, delvis løse … målte, at træoverliggeren er væsentlig fugtigere i toppen end i bunden
> De 2 murskifter lige over dørhulsoverliggeren bør nedtages,
> så overliggeren og bagsiden på etagebjælken (billede 728) kan afrenses og udtørres
> Håber på en hurtig tilbagemelding"

Af selskabets mail af 9/8 2010 til klageren (selskabets bilag H) fremgår bl.a.:

> "Hvis det er nødvendigt at nedtage reol for at lave en ordentlig skimmelafrensning, og nedtage de 2 murskifter for at lave en fornuftig udtørring af bjælken, så er det det der skal til!
>
> Alle bilag med tilhør til sagen og/-eller efter forudgående aftale, fremsendes til Taksator …, så vurderer han erstatningen."

Af klagerens mail af 24/8 2012 fremgår bl.a.:

"Kære …
Ja, der er gået lang tid
Alle dørene i kælderen blev først monteret i foråret, så der var god varme og udluftning i kælderen hele den forgangne vinter
Korrespondancen ligger på min bærbare computer, som jeg ikke har fået med i dag
Jeg mailer tilbuddet fra tømrer i løbet af weekenden. Nedrivningsarbejdet er i princippet udført for SSG.
Jeg lagde selv 5 x 5 cm mosaikker i viktualie- og trapperummet i vinterferien så hhv linoleumsbelægning og malerbehandling af betongulv er ikke blevet udført
Ligeledes er indbygget reol, medtaget i tømrertilbuddet, heller ikke udført. Vi har i stedet købt fritstående stålreoler
Vinreol under trappe mangler ligeledes
Et par træoverligere over dørhuller har sat sig, pga den kraftige udtørring, så overmurene har slået revner
Øverste fyldning i køkkendøren er flækket
Der er også vores tid til byggeledelse mv
…, SSGs, strømforbrug til affugtere bedes også refunderet
Der er også et par ting mere, vi kan evt mødes og gennemgå"

Af selskabets mail af 29/10 2012 til klageren fremgår bl.a.:

"I forhold til manglende arbejde svare jeg ud fra din mail:

- Vinreol under trappe - Er det løsøre eller var de fastmonteret? Pris?
- Malerarbejde efter udtørring. Jeg går ud fra de revner der er opstået ved døre kan klares af en maler?
- Byggeledelse er ikke omfattet som tidligere skrevet.
- El forbrug er opgjort til 4052,69 kwh x 2,1 kr. = 8.510,65 kr. Beløbet er overført til jeres konto.
- Øvrigt?"

Af klagerens mail af 11/8 2014 til selskabet fremgår bl.a.:

"Som tidligere skrevet, er kældergulvet revnet
Teknologisk Institut har forklaringen på hvorfor, terrazzogulvet i kælderen er revnet på langs af rummet
Skal jeg bede Teknologisk om at udfærdige en rapport?
Der er også udestående iht mail af 24. august 2012 længere nede i mailtråden"

Af selskabets mail af 26/8 2014 til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg har ikke brug for en rapport. Et par linje med hvad de mener årsagen er, vil være tilstrækkeligt i første omgang.
Hvad mangler der svar på?
Jeg har vedhæftet mail hvor jeg svare på din mail fra 24. august 2012."

Af selskabets mail af 24/11 2014 fremgår bl.a.:

"Jeg har modtaget et kort svar fra SSG vedrørende affugtningen er jeres kælder.

De skriver:
'Vi har i vores efterhånden lange karrierer aldrig været ude at terrazzogulve har taget skade af tørluft. Denne skade er affugtet med de mekaniske affugtere vi altid har brugt til sådanne opgaver.'

Jeg har samtidigt taget fat i vores fugtafdeling. De mener ikke det er sandsynligt beton på nogen måde vil blive påvirket affugtning.
Jeg vil umiddelbart fastholde vores afvisning af skader på gulvet.
Jeg vil dog gerne se billeder af kældergulvet, inden jeg træffer min endelige beslutning.
Har du mulighed for at tage et par billeder og sende dem til mig?"

Af klagerens mail af 7/3 2016 til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg lovede, at sende et billeder af kældergulvet
Revnen er opstået efter vandskaden og er ca 410 cm lang
PS - Det kunne efterhånden godt være, at vi skulle se at få sagen afsluttet"

Selskabet har i mail af 11/3 2016 til klageren anført:

"Jeg har modtaget svar fra vores specialist.
De er overbevist om affugtning ikke kan være årsag til revner, og jeg må derfor fastholde tidligere fremsendt afvisning."

Klageren har i mail af 11/3 2016 til selskabet anført:

"Tak for hurtigt svar, som jeg ikke er enig i.
Jeg vender tilbage."

Af klagerens mail af 11/2 2019 til selskabet fremgår bl.a.:

"Nu må det være på tide at få afsluttet vandskaden, og vedhæfter derfor opgørelse for udestående, som der er enighed om.
Den store nye langsgående revne i terrazzobelægningen i kældergulvet bliver vi sikker aldrig enige om."

Af klagerens opgørelse af 11/2 2019 til selskabet fremgår bl.a.:

10. 93547

VANDSKADEOPGØRELSE 11.02.2019

...

	TEKST	TILBUD / FAKTURA FRA	SE OVERSLAG / TILBUD / FAKTURA		BELØB
TØ	Reol i viktualierum ikke udført	...	30.07.2010		3.500,00
TØ	Bagplade i støvsugerskab	...	30.07.2010		600,00
TØ	Vinreol under trappe i viktualierum ikke genopbygget	...	10.02.2019		13.660,00
TØ	Bordplade mv i kælder ikke genmomteret (incl ben mv)	...	10.02.2019		4.286,00
TØ	Bund i støvsugerskab	...	10.02.2019		2.160,00
TØ	Udskiftning af øverste fyldning i køkkendør	...			0,00
GU	Gulv i viktualierum ikke malet (Lagde selv fliser i stedet)	...	23.05.2012		3.500,00
MA	Linoleumsgulv i trapperum ikke lagt (Lagde selv fliser i stedet)	...	16.09.2010		3.640,00
	1 m2 bøgparket vandskadet i kælderen (ikke dækket under indbo)				675,00
	90 gr rørgrør i stål vandskadet i kælderen (ikke dækket under indbo)				425,00
	Køle-/fryseskab	...	23.07.2010		4.395,20
MA	Resterende malerarbejde, dør i vaskekælder, udbedring af revnede lofter og vægge mv				7.500,00
	Revnet terrazzogulv i kælder ikke afklaret				
	Samlet excl moms				**44.341,20**
	Moms				**11.085,30**
	Samlet incl moms				**55.426,50**
	Rengøring, hjulpet håndværkere, demonteret interimskøkken mv		145	90	13.050,00
	I alt				**68.476,50**

Af forsikringsbetingelserne nr. 0805 fremgår bl.a.:

> "13.6 KLAGEMULIGHED
> …
> Hvis uenigheder om forsikringsaftalen bringes for retten, afgøres disse efter dansk ret ved danske domstole og efter retsplejelovens regler om den lokale domstol (værneting).
>
> 13.7 AFTALEGRUNDLAG
> Forsikringsaftalen med Tryg udgøres af policen, eventuelle policetillæg og forsikringsbetingelserne. For forsikringen gælder endvidere Lov om forsikringsaftale samt Lov om Finansiel virksomhed. Loven kan fraviges, men kun til gunst for sikrede."

Nævnet udtaler:

Den 17/7 2010 anmeldte klageren en vandskade i køkkenet og kælderen i den forsikrede ejendom. Selskabet meddelte klageren den 21/7 2010, at skaden var omfattet af forsikringen. I de følgende år korresponderede parterne om udbedring af skaderne, og selskabet dækkede flere erstatningskrav. Den 11/2 2019 fremsendte klageren en oversigt over sine resterende krav til selskabet, som svarede den 14/2 2019, at kravene var forældede.

11. 93547

Klageren finder, at selskabet er uberettiget til at afvise kravene med henvisning til, at der er indtrådt forældelse og har blandt andet anført, at han ikke er blevet orienteret om forældelsesfrister eller har fået oplyst, at Tryg betragter sagen som afsluttet. Klageren har også anført, at hans resterende krav ikke er krav om yderligere erstatning, men at kravene har været kendte, fremsatte og godkendte af Tryg fra sagens start, men aldrig er blevet afregnet, hvorfor de må være omfattet af den 10-årige forældelse. Klageren har endvidere anført, at han den 11/3 2016 svarede på Trygs e-mail af samme dato, og at det derfor er fra dette tidspunkt, at forældelsen skal regnes.

Selskabet har over for nævnet fastholdt, at klagerens krav er forældede, og at det ikke kan føre til andet resultat, at selskabet ikke har oplyst klageren om forældelsesreglerne eller har afsendt et afslutningsbrev i sagen.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der er indtrådt forældelse af kravene forud for klagerens indbringelse af sagen for nævnet. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afvisning af klagerens krav.

For så vidt angår det revnede terrazzogulv har nævnet blandt andet lagt vægt på, at selskabet senest ved mail af 11/3 2016 meddelte klageren afslag på erstatning for revner i terrazzogulvet, og at den 1-årige forældelsesfrist i henhold til forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 1. punktum, derfor var udløbet, da klageren indbragte sagen for nævnet den 14/3 2019.

For så vidt angår de øvrige krav, som klageren har fremsat, har nævnet lagt vægt på, at selskabet i mail af 29/10 2012 til klageren anmodede om yderligere oplysninger angående klagerens øvrige resterende krav, og at den 3-årige forældelsesfrist i henhold til forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 2. punktum derfor også var udløbet, da klageren indbragte sagen for nævnet den 14/3 2019.

12. 93547

Klageren har også anført, at der gælder en 10-årig forældelsesfrist for kravene. Nævnet bemærker hertil, at der ifølge forældelseslovens § 5 indtræder forældelse efter 10 år, hvis både fordringens eksistens og størrelse er anerkendt skriftligt af selskabet. Allerede fordi selskabet ikke ses at have anerkendt størrelsen af klagerens krav, finder nævnet, at den 10-årige forældelsesfrist ikke gælder for klagerens krav.

Det, som klageren i øvrigt har anført, herunder om selskabets undladelse af at informere om forældelsesreglerne, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels